

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK HENNY DENTAL CARE

C. Prihandoyo<sup>1</sup>, Juwari<sup>2</sup>, Alitha Gerhana Iriyanti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Prodi Manajemen Universitas Balikpapan

<sup>1</sup> prihandoyo @uniba-bpn.ac.id

## ABSTRAK

Kesadaran masyarakat akan kesehatan dan keselamatan diri di masa pandemik COVID-19 cenderung sangat tinggi sehingga penerapan protokol kesehatan telah menjadi kebiasaan yang normal diterapkan setiap saat. Selain itu masyarakat di Indonesia juga semakin cerdas dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan khususnya memilih klinik kesehatan gigi dan mulut yang terbaik dan pelayanannya sesuai dengan diinginkan dan dibutuhkan. Melihat kecenderungan pemilihan tempat layanan kesehatan atau klinik kesehatan gigi dan mulut tersebut maka diperlukan penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny Dental Care. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner pada 199 responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis untuk melihat pengaruh antar variabel. Analisis data diolah menggunakan SPSS versi 23.0. Diperoleh hasil analisis bahwa secara simultan terbukti variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien Klinik Henny dental care. Pengujian secara parsial dengan uji t ditemukan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan. Variabel empati mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Bukti Fisik; Kehandalan; Daya Tanggap; Jaminan; Empati; Kepuasan Pasien

## ABSTRACT

*Public awareness of health and personal safety during the COVID-19 pandemic tends to be very high so that the application of health protocols has become a normal habit to be applied at all times. In addition, people in Indonesia are also getting smarter in choosing the services of health care providers, especially choosing the best dental and oral health clinics and their services according to what they want and need. Seeing the trend of choosing a health service place or dental and oral health clinic, it is necessary to research on the effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Henny Dental Care Clinic. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews, and distributing questionnaires to 199 respondents. This study uses multiple linear regression analysis, classical assumption test, and hypothesis testing to see the effect between variables. Data analysis was processed using SPSS version 23.0. The results of the analysis showed that the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were simultaneously proven on the patient satisfaction of Henny Dental Care Clinic. Partial testing with the t test found that the physical evidence variable had a positive and insignificant effect on patient satisfaction while the variables of reliability, responsiveness, assurance, and empathy had a positive and significant effect. Empathy variable has the most dominant influence on patient satisfaction*

**Keywords:** *Physical Evidence; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy; Patient Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Kesadaran masyarakat akan kesehatan dan keselamatan diri di masa pandemik COVID-19 cenderung sangat tinggi sehingga penerapan protokol kesehatan telah menjadi kebiasaan yang normal diterapkan setiap saat. Selain itu masyarakat di Indonesia umumnya juga semakin cerdas dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan khususnya memilih klinik kesehatan gigi dan mulut yang terbaik dan pelayanannya sesuai dengan diinginkan dan dibutuhkan. Sedangkan di kota Balikpapan sendiri telah tumbuh begitu pesatnya jumlah penyedia kesehatan khususnya kesehatan gigi dari rumah sakit (poliklinik) maupun klinik. Citra perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan khususnya klinik gigi, sangat ditentukan oleh pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang tidak memuaskan konsumen akan memberikan citra negatif terhadap klinik gigi secara keseluruhan. Akibat selanjutnya secara langsung akan menurunkan pendapatan pada klinik gigi tersebut.

Kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap klinik adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat yang harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan, klinik dituntut lebih keras lagi untuk meningkatkan profesionalisme dalam bekerja (Subarinyanti, 2020). Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang ditengah persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik (Rani, Basalamah, & Damis, 2020).

Banyak diantara masyarakat Indonesia khususnya Balikpapan, yang sudah menempatkan gigi di posisi yang penting, kenyataan bahwa klinik gigi pada saat ini bukan hanya dikunjungi pada saat gigi terasa sakit, atau ada gigi yang berlubang tetapi juga untuk kepentingan estetika seperti perawatan *bleaching*, *veneer*, dan penggunaan behel. Tumbuh suburnya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan atau perawatan gigi khususnya di Balikpapan seperti rumah sakit, klinik, balai pengobatan, dan lain-lain, merupakan salah satu bukti bahwa produsen (penyedia jasa) telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Melihat kecenderungan pemilihan tempat layanan kesehatan atau klinik kesehatan gigi dan mulut tersebut maka diperlukan penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care*.

## KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Menurut Lupiyoadi, jasa adalah semua kegiatan ekonomi, dan hasilnya bukan berupa produk berupa fisik atau arsitektural, biasanya dikonsumsi bersamaan dengan diproduksi, dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen (2016, p. 14). Sedangkan menurut Kotler, jasa merupakan aktifitas, manfaat atau *performance* yang

ditawarkan oleh satu pihak lain yang bersifat *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik (2016, p. 214).

Menurut Lupiyoadi, Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (2016). Sedangkan menurut Wijaya, kualitas layanan adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan (2011). Terdapat dimensi kualitas pelayanan (Lupiyoadi, 2016) seperti : (1) Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya; (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi; (3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan; (4) Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*); (5) Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

Kepuasan Pelanggan dapat diartikan sebagai kondisi perasaan pelanggan ketika mereka selesai melakukan transaksi dengan perusahaan, kondisi perasaan yang dialami bisa dalam bentuk *negative* atau *positive*. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja nyata yang dipersepsikan terhadap produk, dibandingkan ekspektasi pelanggan sebelum penggunaan produk (2016). Sedangkan menurut Tjiptono, Kepuasan pelanggan adalah bagaimana perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil mereka dengan ekspektasinya (2011, p. 454).

Terdapat beberapa penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien baik secara simultan maupun parsial seperti penelitian Djafar, Djaelani, dan Wahono (2020) dan penelitian Rani, Basalamah, Damis (2020) serta penelitian Subariyanti (2020). Hasil penelitian mereka menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian Djafar, Djaelani, dan Wahono secara parsial menunjukkan bahwa daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banemo. Demikian pula halnya dengan hasil penelitian Subariyanti

bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada salah satu klinik di Jakarta. pada penelitian Rani, Basalamah, dan Damis secara parsial bukti fisik dan ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang Perawatan *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Sedangkan kehandalan, jaminan, dan empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian tersebut terbukti dengan menggunakan Regresi Berganda untuk melihat pengaruh variabel bebas dengan variabel terikatnya. Dengan melihat hasil penelitian terdahulu tersebut maka diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pasien Klinik Henny *Dental Care* Balikpapan dengan menggunakan Regresi Berganda guna melihat pengaruhnya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif pada pasien yang melakukan perawatan di Klinik Henny *Dental Care* Balikpapan pada bulan Oktober – Desember 2020 sejumlah 745 pasien yang tidak lain merupakan Populasi dari klinik tersebut. Sampel yang ditentukan menurut rumus Isaac dan Michael (Sugiyono, 2017) adalah sejumlah 199 responden. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2017, p. 148). Pada penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel yaitu variabel dependen yakni kepuasan pasien dan variabel independen seperti (1) Berwujud (*tangibles*); (2) Keandalan (*reliability*); (3) Ketanggapan (*responsiveness*); (4) Jaminan dan kepastian (*assurance*); (5) Empati (*empathy*). Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *Probability Sampling* yakni teknik pengambilan pengambilan yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih untuk menjadi anggota sampel. Adapun tekniknya pada penelitian ini adalah *simple random sampling* bahwa pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2017, p. 82).

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Karena instrument penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus mempunyai skala (Sugiyono, 2017, p. 92). Skala Likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2017, p. 93).

Selanjutnya untuk menguji instrumen tersebut maka harus dilakukan pengujian Validitas dan Reliabilitas. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017, p. 121). Suatu model regresi yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya.

Jika masih terdapat asumsi klasik maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Metode regresi linier berganda akan lebih tepat digunakan, jika memenuhi asumsi klasik seperti (1) Multikolinieritas; (2) Heteroskedastisitas; dan (3) Autokorelasi (Ghozali, 2012). Pengujian hipotesis asosiatif/hubungan digunakan dalam penelitian ini seperti (a) Korelasi Ganda untuk menguji hipotesis tentang hubungan antara dua variabel independen atau lebih secara bersama-sama dengan satu variabel dependen, (b) Korelasi Parsial digunakan untuk menguji hipotesis hubungan antara dua variabel atau lebih, bila terdapat variabel yang dikendalikan, dan (c) Analisis Regresi digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya (dimanipulasi) (Sugiyono, 2017, p. 153).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrument pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 23.0 pada 30 responden dan variabel yang akan diuji terdiri dari variabel bebas (predictor) yaitu variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), serta variabel terikat (kriterium) yaitu kepuasan pasien (*patient satisfaction*) Klinik Henny *Dental Care*.

Uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang akan dipakai apakah sudah benar-benar bisa digunakan mengukur apa yang akan diukur yang hasilnya seperti dalam tabel 1 berikut.

**Tabel 1 Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item	$r_{Hitung}$	$r_{Tabel}$	Hasil
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) X1	X1.1	0,921	0,361	Valid
	X1.2	0,943		Valid
	X1.3	0,855		Valid
Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) X2	X2.1	0,829	0,361	Valid
	X2.2	0,730		Valid
	X2.3	0,733		Valid
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) X3	X3.1	0,983	0,361	Valid
	X3.2	0,983		Valid
	X3.3	0,914		Valid
Jaminan ( <i>Assurance</i> ) X4	X4.1	0,869	0,361	Valid
	X4.2	0,936		Valid
	X4.3	0,857		Valid
Empati ( <i>Empathy</i> ) X5	X5.1	0,869	0,361	Valid
	X5.2	0,936		Valid
	X5.3	0,857		Valid
Kepuasan Pasien ( <i>Patient Satisfaction</i> ) Y	Y1	0,828	0,361	Valid
	Y2	0,947		Valid
	Y3	0,924		Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 23.0

Dalam penelitian ini digunakan pembandingan dari dalam, untuk menguji alat ukur yang berupa angket digunakan korelasi antara tiap butir angket dengan total butir angket. Angka korelasi  $r_{hitung}$  yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan angka korelasi ( $r$ ) yang terdapat pada tabel dengan tingkat kesalahan 5% dan jumlah  $n=30$ , maka diperoleh  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_{hitung}$  positif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir instrumen tersebut valid.

Jika  $r_{hitung}$  tidak positif dan  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir instrument tersebut tidak valid. Jumlah indikator 18 item dengan sampel  $n=30$ , maka nilai korelasi  $r$  *product moment* dari Pearson ( $r_{tabel} = 0,361$ ). Untuk mengukur validitas alat ukur diperlukan kriteria sebagai alat pembanding. Berdasarkan hasil pengujian  $r$  *product moment* seperti yang tampak pada tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang merupakan indikator dari variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan valid.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang terdapat pada tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2 Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	0,892	0,60	Reliabel
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	0,610	0,60	Reliabel
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0,958	0,60	Reliabel
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,864	0,60	Reliabel
Empati ( <i>Empathy</i> )	0,864	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien ( <i>Patient Satisfaction</i> )	0,880	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 23.0

Pada tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel.

Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik untuk mengetahui kondisi data yang ada dan menentukan model analisis yang paling tepat digunakan. Untuk mengetahui gejala multikolinearitas, salah satu caranya melalui nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Ukuran ini menunjukkan sikap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan diregresi terhadap variabel bebas lainnya. Bila nilai  $VIF > 10$  berarti terjadi multikolinearitas dan sebaliknya. Hasil pengujian VIF dan *Tolerance* dari model regresi dapat dilihat dalam tabel 3 berikut.

**Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel Independen	<i>Tolerance</i>	VIF	Nilai Kritis	Keterangan
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) X1	0,697	1,435	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) X2	0,834	1,199	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) X3	0,850	1,177	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Jaminan ( <i>Assurance</i> ) X4	0,269	3,723	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Empati ( <i>Empathy</i> ) X5	0,304	3,285	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
------------------------------	-------	-------	----	------------------------------------

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 23.0

Hasil perhitungan dalam tabel 3 tersebut dapat dilihat bahwa nilai *Variance Tolerance Inflation Factor* (VIF) dari setiap variabel independen tidak lebih dari angka 10. Maka dapat dikatakan bahwa variabel independen tidak melanggar pengujian asumsi klasik (multikolinieritas).

Heteroskedastisitas terjadi sebagai akibat dari adanya ketidaksamaan varian residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Asumsi klasik mengatakan bahwa model tidak boleh terjadi heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas terjadi sebagai akibat dari adanya ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian residualnya berbeda maka terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat terlihat dalam tabel 4 berikut.

**Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel Independen	Koefisien $\beta$	Sig.	Keterangan
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) X1	0,212	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) X2	0,193	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) X3	0,579	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Jaminan ( <i>Assurance</i> ) X4	0,391	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Empati ( <i>Empathy</i> ) X5	0,134	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 23.0

Berdasarkan tabel 4 hasil uji heteroskedastisitas menggunakan SPSS 23.0, diperoleh nilai koefisien  $\beta$  dari kelima variabel bebas tersebut menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas karena nilai koefisien  $\beta > 0,05$ .

Uji autokorelasi dimaksudkan untuk menguji apakah ada korelasi antar kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Dalam mendeteksi data dilakukan dengan beberapa cara salah satunya adalah dengan menggunakan metode Durbin Watson. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat dalam tabel 5 berikut.

**Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi**

Variabel	Hasil DW	Standar DW	Keterangan
Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )			
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )			
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1,856	1,55-2,46	Tidak Terjadi Autokorelasi
Jaminan ( <i>Assurance</i> )			
Empati ( <i>Empathy</i> )			

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 23.0

Berdasarkan tabel 5 tersebut hasil nilai DW test = 1,856 , sesuai dengan nilai DW tabel yaitu, bila nilai (DW) berada diantara 1,55 sampai dengan 2,46 dinyatakan tidak terjadi autokorelasi, (DW) 1,856 terletak dalam area bebas autokorelasi.

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 23,0 selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada Tabel 6 berikut.

**Tabel 6 Hasil Regresi Linier Berganda**

Variabel Penelitian	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig
	B	<i>Std. Error</i>	Beta		
<i>Constant</i>	0,795	0,783		1,015	0,311
Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )	0,017	0,046	0,018	0,375	0,708
Kehandalan (X <sub>2</sub> )	0,076	0,037	0,090	2,069	0,040
Daya Tanggap (X <sub>3</sub> )	0,097	0,041	0,102	2,364	0,019
Jaminan (X <sub>4</sub> )	0,303	0,073	0,319	4,167	0,000
Empati (X <sub>5</sub> )	0,469	0,073	0,461	6,410	0,000
R = 0,834			F <sub>hitung</sub> = 88,442		
R Square = 0,696			t <sub>tabel</sub> = 1,972		
Adjusted R Square = 0,688			F <sub>tabel</sub> = 2,26		
			Sig = 0,000		

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 23.0

Pada Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* dengan koefisien regresi sebesar 0,097. Dapat diartikan bahwa setiap kenaikan Daya Tanggap (*Responsiveness*) maka besarnya variabel Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* meningkat sebesar 0,097 atau 9,7%. Pada Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* dengan koefisien regresi sebesar 0,303. Dapat diartikan bahwa setiap kenaikan Jaminan (*Assurance*) maka besarnya variabel Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* meningkat sebesar 0,303 atau 30,3%. Sedangkan Empati (*Empathy*) ternyata berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* dengan koefisien regresi sebesar 0,469. Dapat diartikan bahwa setiap kenaikan Empati (*Empathy*) maka besarnya variabel Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* meningkat sebesar 0,469 atau 46,9 %.



Data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan pada pasien klinik Henny *Dental Care* selanjutnya dianalisis untuk menguji hipotesis yang ada pada pembahasan sebelumnya. Dalam pengujian kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini digunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan *metode Regresi Linear Berganda* dengan melakukan uji simultan (Uji F) untuk mengetahui pengaruh variabel secara bersama-sama dan Uji Parsial (Uji t) untuk mengetahui variabel secara masing-masing, yang mana data yang diperoleh diolah dalam proses perhitungan yang menggunakan program SPSS versi 23,0. Hasil uji Simultan (Uji F) adalah terdapat dalam tabel 7 berikut.

**Tabel 7 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	267.012	5	53.402	88.442	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	116.536	193	.604		
Total	383.548	198			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen(Y)

b. Predictors: (Constant), Empati(X5), Kehandalan(X2), Daya Tanggap(X3), Bukti Fisik(X1), Jaminan(X4)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 23.0

Pengujian secara simultan (Uji F) merupakan uji untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu bukti fisik atau *tangible*, kehandalan atau *reliability*, daya tanggap atau *responsiveness*, Jaminan atau *assurance*, dan empati atau *empathy* secara bersama-sama berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Berdasarkan tabel 7 tersebut dapat dilihat bahwa pengaruh dari Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik atau *tangible*, kehandalan atau *reliability*, daya tanggap atau *responsiveness*, Jaminan atau *assurance*, dan empati atau *empathy* terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care* adalah signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$ , dengan nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar  $88,442 > F_{tabel}$  sebesar 2,26, bukti fisik atau *tangible*, kehandalan atau *reliability*, daya tanggap atau *responsiveness*, Jaminan atau *assurance*, dan empati atau *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care*.

Hasil uji F hitung dapat dilihat dari tabel Anova, nilai F hitung dapat dilihat dari *p-value* pada tabel, dengan dasar pengambilan keputusan. Dengan menggunakan signifikansi: apabila probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, apabila probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Kesimpulan dapat diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) adalah (0,000) jadi dapat dilihat bahwa perbandingan nilai sig  $< \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Karena nilai sig  $< \alpha$  mempunyai probabilitas lebih kecil dari 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya, kelima variabel independen yaitu Bukti Fisik atau *Tangible*, Kehandalan atau *Reliability*, Daya Tanggap atau *Responsiveness*, Jaminan atau *Assurance* dan Empati atau *Empathy* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Hasil analisis menunjukkan bahwa Bukti Fisik atau *Tangible*, Kehandalan atau *Reliability*, Daya Tanggap atau *Responsiveness*, Jaminan

atau *Assurance* dan Empati atau *Empathy* berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pasien klinik Henny Dental Care hipotesis dapat diterima.

Pengujian secara parsial (Uji t) merupakan uji untuk mengetahui apakah variabel independen bukti fisik atau *tangible*, kehandalan atau *reliability*, daya tanggap atau *responsiveness*, Jaminan atau *assurance*, dan empati atau *empathy* berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Adapun uji t dapat dilihat pada tabel 8 berikut.

**Tabel 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t <sub>hitung</sub>	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.795	.783		1.015	.311
Bukti Fisik(X1)	.017	.046	.018	.375	.708
Kehandalan(X2)	.076	.037	.090	2.069	.040
1 Daya Tanggap(X3)	.097	.041	.102	2.364	.019
Jaminan(X4)	.303	.073	.319	4.167	.000
Empati(X5)	.469	.073	.461	6.410	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen(Y)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 23.0

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa variabel empati (*Empathy*) memperoleh nilai sebesar 0,469 dan t<sub>hitung</sub> sebesar 6,410 > t<sub>tabel</sub> sebesar 1,972, kemudian variabel Jaminan (*Assurance*) sebesar 0,303 dan t<sub>hitung</sub> sebesar 4,167 > t<sub>tabel</sub> sebesar 1,972, Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 0,097 dan t<sub>hitung</sub> sebesar 2,364 > t<sub>tabel</sub> sebesar 1,972, Kehandalan (*Reliability*) sebesar 0,076 dan t<sub>hitung</sub> sebesar 2,069 > t<sub>tabel</sub> sebesar 1,972, dan Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar 0,017 dan t<sub>hitung</sub> sebesar 0,375 < t<sub>tabel</sub> sebesar 1,972. Artinya variabel Empati (*Empathy*) memiliki nilai tertinggi dibanding variabel lainnya.

Hasil pengujian diperoleh nilai t<sub>hitung</sub> untuk variabel bukti fisik (*tangible*) menunjukkan bahwa nilai t<sub>hitung</sub> = 0,375 dengan nilai signifikansi sebesar 0,708 > 0,05. Jika nilai probabilitas signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak dan jika t<sub>hitung</sub> < dari t<sub>tabel</sub> maka hipotesis diterima. Dengan nilai signifikansi di atas 0,05 tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Artinya, hipotesis yang menyatakan bahwa Bukti Fisik atau *Tangible* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* diterima walaupun tidak signifikan berpengaruh. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Semakin tinggi bukti fisik (*tangible*) yang diberikan klinik akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin rendah bukti fisik (*tangible*) yang diberikan klinik maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien.

Hasil pengujian diperoleh nilai t<sub>hitung</sub> untuk variabel Kehandalan (*Reliability*) menunjukkan bahwa nilai t<sub>hitung</sub> = 2,069 dengan nilai signifikansi sebesar 0,040 < 0,05. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Kehandalan (*Reliability*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny

*Dental Care*. Artinya, hipotesis yang menyatakan bahwa Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* dapat diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa Kehandalan (*Reliability*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kehandalan (*reliability*) yang ada pada klinik akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin rendah kehandalan (*reliability*) yang ada pada klinik maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien.

Hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 2,364$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,019 < 0,05$ . Dengan nilai signifikansi di bawah  $0,05$  tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Artinya, hipotesis yang menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* dapat diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Semakin tinggi daya tanggap (*responsiveness*) klinik akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin rendah daya tanggap (*responsiveness*) klinik maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien.

Hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 4,167$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikansi di bawah  $0,05$  tersebut menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Artinya, hipotesis yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* dapat diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Semakin besar jaminan (*assurance*) yang diberikan klinik maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin rendah jaminan (*assurance*) yang diberikan klinik maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien.

Hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel empati (*empathy*) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 6,410$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikansi di bawah  $0,05$  tersebut menunjukkan bahwa empati (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Artinya, hipotesis yang menyatakan bahwa empati (*empathy*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny *Dental Care* dapat diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa empati (*empathy*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Semakin besar empati (*empathy*) yang diberikan klinik maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin rendah empati (*empathy*) yang diberikan klinik maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan seperti bukti fisik (*Tangible*) kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) terbukti berpengaruh

terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Bukti Fisik (*Tangible*) terbukti berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Keandalan (*Reliability*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Daya Tanggap (*Responsiveness*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Jaminan (*Assurance*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*. Termasuk Empati (*Empathy*) yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny *Dental Care*.

Berdasarkan simpulan tersebut maka dapat disarankan beberapa hal sebagai pelengkap agar kualitas pelayanan Klinik Henny *Dental Care* dapat lebih ditingkatkan. Klinik Henny *Dental Care* perlu untuk melakukan perbaikan pada tempat/klinik berada seperti menambah area parkir serta memiliki petugas parkir agar lahan parkir bisa tertata dengan baik. Selain itu interior dalam ruang tindakan pasien sudah cukup bagus, tetapi untuk di ruang tunggu perlu kiranya penataan ulang ruangan. Pada fasilitas yang disediakan kiranya bisa ditingkatkan lagi seperti menambah sofa atau kursi di dalam klinik, dan memperbaiki musholla yang ada di sebelah kasir. Para dokter/staf klinik dirasa sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan, hanya saja perlu kiranya dapat selalu siaga atau berjaga di klinik. Disarankan kepada para staf admin agar dapat lebih berkoordinasi dengan para dokter. Selain itu, disarankan agar para dokter/staf harus lebih cepat tanggap terhadap keluhan pasien. Perlu peningkatan pengetahuan khusus untuk para asisten dokter gigi maupun staf admin dengan cara memberikan pelatihan sehingga Sumber Daya Manusia klinik menjadi berkompeten di bidangnya. Penelitian berikutnya dapat dikembangkan dengan meneliti faktor lain yang juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djafar, F. H., Djaelani, A. K., & Wahono, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banemo Kabupaten Halmahera Tengah. *e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 181-193.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management, 15th*. New Jersey: Person Prentice.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rani, M., Basalamah, S., & Damis, H. (2020, Desember). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Tata Kelola*, 7, 95-114.
- Subarinyanti, H. (2020, Oktober). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Salah Satu Klinik di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 22, 273-289.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa : Kualitas, Layanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Indeks.